



POLITICA DE USO
CORPORATIVO WHATSAPP
BUSINESS

Código:	GR-ADM-FR-08
Versión:	1
Fecha:	01/02/21

OBJETIVO

Aprovechar las ventajas que nos brinda la herramienta “Whatsapp Business” para el manejo de la relación con nuestros clientes, proveedores y en general partes interesadas, pero haciéndolo de manera direccionada, unificada y con profesionalismo.

PRESENTACIÓN

Whatsapp es la herramienta de mensajería instantánea móvil más utilizada en el mundo y en Colombia. Se estima que es utilizada por alrededor de 2.000 millones de usuarios en el mundo y que un muy alto porcentaje de los 30.5 millones de suscriptores a internet móvil existentes en Colombia utilizan esta herramienta, gracias a que en nuestro país existen facilidades de uso de la misma (como las diversas ofertas en telefonía móvil prepago y pospago que incluyen el uso de whatsapp sin consumir datos).

Este alto nivel de uso y penetración de esta herramienta, así como su aceptación por muchas personas como un canal de comunicación relevante, obliga a que nuestra empresa adopte estrategias para un uso unificado, corporativo y profesional de la herramienta de cara a los clientes, proveedores, colaboradores y partes interesadas las cuales se plasman a continuación.

CONFIGURACIÓN INICIAL

La configuración inicial de Whatsapp Business es la siguiente:

- Descargar la versión Whatsapp Business en la correspondiente tienda de aplicaciones según el dispositivo móvil (Google Play, Apple Appstore).
- Realizar la instalación de la aplicación
- Abrir la aplicación, y seguir el paso a paso para configurarla. Si la línea móvil ya se encuentra asociada a una cuenta de whatsapp, el asistente ofrece la opción de migrar el número a la versión de whatsapp business para lo cual se ofrecen los pasos correspondientes.

CONFIGURACIÓN DE FUNCIONALIDADES

Whatsapp Business ofrece las siguientes funciones extendidas respecto a la versión tradicional de whatsapp sobre las cuales se explica su utilidad y configuración a continuación:

Herramientas para la empresa.

Esta funcionalidad incluye el grueso de las funciones extendidas de whatsapp Business, aquí se incluyen las



POLITICA DE USO
CORPORATIVO WHATSAPP
BUSINESS

Código: GR-ADM-FR-08

Versión: 1

Fecha: 01/02/21

siguientes:

- **Perfil de la empresa**

En esta se parametriza el nombre de la empresa, su actividad comercial, tipo de empresa, dirección, horarios, sitio web, correo electrónico y catálogo.

Imagen: se debe incorporar la foto de perfil unificada que fue enviada directamente a cada asesor con el estilo definido por la compañía.

Nombre de la empresa: Se coloca como nombre: Fajobe

Descripción: Importadores y distribuidores de ACERO para el comercio, la industria y la construcción.

Categorías: Comercial e Industrial

Dirección: la que corresponda según el CEADI asociado al funcionario.

- Funcionarios asociados a la agencia Valledupar, agregarán la dirección del CEADI Galapa
- Funcionarios asociados a la agencia Pereira, agregarán la dirección del CEADI Yumbo
- Funcionarios asociados a las agencias Ibagué, Neiva y Villavicencio, agregarán la dirección del CEADI Siberia.

Horarios: especificar los horarios que correspondan según la agencia, de lunes a sábado.

Correo electrónico: incorporar el correo corporativo asignado al funcionario, en caso que no tenga uno asignado, incorporar ventas@fajobe.com.co

Página web: incorporar los siguientes sitios web (en su orden).

- <https://www.fajobe.com.co>
- <https://www.facebook.com/fajobesas>
- <https://www.linkedin.com/company/fajobe-sas/>
- <https://www.instagram.com/fajobesas/>

Info: incorporar el lema de la empresa: Todas las formas del ACERO más cerca de usted.

Catálogo: incorporar las imágenes suministradas por el área de mercadeo o por la agencia de publicidad con la organización ya propuesta. No se incluirán precios.

Mensaje de ausencia: se debe habilitar esta opción, bajo la siguiente configuración.

Mensaje: "Hola, soy <<Nombre del usuario>> <<Nombre del cargo>> de Fajobe, en este momento no estoy disponible. Cuénteme en qué le puedo colaborar y le responderé lo antes posible."

Horario: Fuera del horario comercial

Destinatarios: Todos excepto a (puede agregar las excepciones que desee).

Mensaje de bienvenida: se debe habilitar esta opción, bajo la siguiente configuración:

Mensaje: "Gracias por comunicarse con Fajobe SAS, soy <<Nombre del usuario>>, <<Nombre del cargo>> y estoy a su servicio. ¿En qué le puedo colaborar?"

AVISO: los datos personales intercambiados en este chat serán tratados de acuerdo a nuestro aviso de privacidad y política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en cualquier momento aquí: <https://www.fajobe.com.co/aviso-de-privacidad> . Al continuar interactuando en este chat, usted autoriza el tratamiento de sus datos personales conforme a esta política."



POLITICA DE USO
CORPORATIVO WHATSAPP
BUSINESS

Código: GR-ADM-FR-08

Versión: 1

Fecha: 01/02/21

Respuestas rápidas: son atajos que permiten generar mensajes de respuesta de manera rápida. Se otorga la libertad al colaborador de configurar los mensajes según su preferencia y a su flujo de comunicación.

Etiquetas: es una opción que permite marcar los chats y hacer un seguimiento. Se sugiere para la fuerza comercial la creación y el uso de las siguientes etiquetas: “Nuevo cliente, Oportunidad de negocio, cotización, pedido en curso, pedido facturado, recaudo”.

Cuentas vinculadas: de momento no utilizaremos esta opción. Se pide no configurarla.

Enlace directo: permite generar un enlace directo para compartir en redes sociales y correo. Puede ser utilizado a discreción del colaborador.

ENVÍO DE MENSAJES POR WHATSAPP

Es importante al momento de enviar mensajes de whatsapp seguir las normas básicas de etiqueta entre las que se indican a continuación.

- Sea breve y conciso al momento de enviar mensajes.
- Evite enviar mensajes con mala ortografía (apóyese en el texto predictivo de su celular)
- No envíe mensajes en mayúscula sostenida.
- Evite enviar mensajes en negrilla, cursiva, si no es necesario.
- Salude cordialmente al iniciar una interacción por chat.
- Trate de resumir sus ideas breves en un solo mensaje, en tanto le sea posible. Si el mensaje es extenso, divídalo en varios párrafos para su envío.
- Evite enviar mensajes de voz en lo posible. Si es estrictamente necesario, procure que no exceda un minuto de duración, si es más extenso, prefiera hacer una llamada.
- Si bien herramientas como whatsapp permiten el uso de emojis, stickers, imágenes, videos, memes y demás, prefiera evitar su uso cuando interactúe con clientes.
- Procure establecer comunicación con sus clientes, proveedores y demás contactos en horarios que sepa que corresponden a los de su jornada laboral. Envíe mensajes fuera de esta jornada en casos excepcionales y evite enviar mensajes a altas horas de la noche (después de las 8 p.m., domingos y festivos).
- Evite el uso del whatsapp corporativo para divulgar cadenas, memes, información sin verificar y similares. Recuerde que está haciendo uso de un canal corporativo en representación de nuestra empresa.
- Procure evitar el uso del whatsapp corporativo para envío de mensajes personales. Puede crear una cuenta personal para interactuar con amigos y familiares.



**POLITICA DE USO
CORPORATIVO WHATSAPP
BUSINESS**

Código: GR-ADM-FR-08

Versión: 1

Fecha: 01/02/21

- Evite chatear mientras esté visitando presencialmente a un cliente.

La creación de grupos de clientes y el envío de mensajes de difusión o mensajes masivos no se recomienda debido a que los mensajes enviados allí pueden ser considerados spam y puede ser objeto de bloqueo de la cuenta. Sin embargo, si se crean grupos de clientes, se recomienda contar con la autorización de todos los participantes, lo cual debe estar en la descripción del mencionado grupo.

ESTADOS DE WHATSAPP

Se recomienda que en los estados de Whatsapp se compartan únicamente los textos, imágenes y videos que para tal fin sean generados por el área de mercadeo o por la agencia de publicidad. Se solicita evitar compartir estados de índole personal, textos, imágenes y videos que no hayan sido autorizados para su difusión.